



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITI REKA BENTUK
BARANGAN ELEKTRIK BUATAN MALAYSIA**

JAMILLUDIN MOHD NOOR.

FRSB 2005 3

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITI REKA BENTUK
BARANGAN ELEKTRIK BUATAN MALAYSIA**

Oleh

JAMILLUDIN MOHD NOOR

**Tesis Ini Dikemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti
Putra Malaysia, Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk Ijazah Master Sains**

Mac 2005



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia
sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITI REKA BENTUK
BARANGAN ELEKTRIK BUATAN MALAYSIA**

Oleh

JAMILLUDIN BIN MOHD NOOR

Mac 2005

Pengerusi : Badrul Azmi Bin Abdul Holed

Fakulti : Reka Bentuk Dan Seni Bina

Tujuan kajian ini adalah untuk mendapatkan kefahaman tentang persepsi pengguna di negeri Melaka terhadap kualiti reka bentuk barangan elektrik buatan Malaysia dan pelaksanaan dasar pembangunan produk baru untuk meningkatkan keyakinan pengguna kepada sesuatu produk itu. Selain itu, kajian ini juga untuk mengenal pasti tahap kualiti produk elektrik buatan Malaysia seperti yang telah ditentukan oleh pihak berkuasa SIRIM QAS Sdn. Bhd. Kajian ini menggunakan dua kaedah penyelidikan. Pertama, kaedah kuantitatif iaitu borang soal selidik untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualiti produk elektrik buatan Malaysia di Melaka. Kedua, kaedah kualitatif temu bual dengan informan untuk memahami pelaksanaan dasar pembangunan produk baru di dua buah syarikat pengeluar produk elektrik buatan Malaysia yang berjenama popular dan tidak popular dari persepsi pengguna yang diperolehi dari kaedah

kuantitatif. Pada akhir kajian ini, objektifnya ialah untuk mencadangkan satu model dasar pembangunan produk baru yang sesuai kepada pengeluar untuk meningkatkan kualiti produk elektrik buatan Malaysia. Penemuan kajian ini menunjukkan persepsi responden terhadap produk elektrik buatan Malaysia dari jenama popular adalah berkualiti. Sebahagian besar responden mementingkan kualiti daripada segi fungsi, ketahanan dan ciri-ciri keselamatan yang ada pada sesuatu produk elektrik itu. Penemuan kajian juga mendapati produk elektrik buatan Malaysia menghadapi krisis kualiti kerana dasar pembangunan produk baru tidak dipraktikkan oleh pengeluar produk elektrik buatan Malaysia yang berjenama tidak popular. Ini telah memberi kesan terhadap kualiti produk keluaran mereka. Kesimpulan kajian menunjukkan bahawa dengan mengamalkan dasar pembangunan produk baru seperti yang diamalkan oleh pengeluar produk elektrik yang popular telah dapat meningkatkan kualiti reka bentuk produk elektrik dan seterusnya dapat memenuhi kepuasan pengguna. Oleh kerana begitu besar kesan pelaksanaan dasar pembangunan produk baru terhadap kualiti reka bentuk dan persepsi pengguna ke atas produk elektrik itu, maka adalah dicadangkan supaya pengeluar produk elektrik yang tidak popular mengamalkan model dasar pembangunan produk baru di syarikat mereka.

Abstract of thesis submitted to the Senate of Universiti Putra Malaysia in
fulfilment of the requirements for the degree of Master of Science

**THE CONSUMERS' PERCEPTION ON THE QUALITY OF MALAYSIAN
MADE ELECTRICAL PRODUCTS DESIGN**

By

JAMILLUDIN MOHD NOOR

March 2005

Chairman : Badrul Azmi Bin Abdul Holed

Faculty : Faculty of Design and Architecture

The purpose of this study is to acquire in-depth and overall understanding on the consumers' perceptions on the quality of Malaysian made electrical appliances design and the New Product Development Policy to strengthen the consumers' confidence to the product. The other purpose of this study is to determine the quality of the selected electrical appliances as assured by SIRIM QAS Sdn. Bhd. This study comprises of two categories of research approach that is quantitative and qualitative. The quantitative research was carried out through a questionnaire in order to understand the factors that influenced the consumers' perception on the products. Data gathered by this approach were then analysis by using SPSS For Windows. While the qualitative research approach was executed by using two research instrument that is document analysis approach and exhaustive interviews with the informants in Organization A and B which mainly was to understand the implementation of the new product development policy in both organizations. Additionally, the other purpose of this study is to determine the quality of

Malaysian made electrical appliances from the perceptions of the respondents and to proposed models on the new product development policy recommended by the writer. Findings from this study indicate that the design of the most popular brand of Malaysian made electrical appliances are of quality according to the perceptions of the respondents. Study also revealed that most of the respondents placed importance in quality, that is of its function, durability and the safety features that are found in the products. The findings also shown that the unpopular Malaysian made electrical appliances face quality crisis due to the failure of the manufacturer to implement the new product development policy. This criterion too affects the quality of the products design. Finally, the conclusion of this study have proven that by employing the new product development policy as practiced by the most popular brand manufacturer, it would be able to enhance product design quality, and customer satisfaction. Hence the effects in the implementation of the new product development policy towards quality, and consumers' perceptions towards the electrical appliances should be taken seriously, therefore it is important for the manufacturer of the unpopular brands to practice the model recommended by the writer for their new product development policy in order to maintain good quality as well as gaining remarkable profit in the future.

PENGHARGAAN

Segala pujian kepada Allah s.w.t Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang di atas limpah kurnia-Nya, sehingga terhasilnya penulisan tesis ini. Juga, selawat dan salam kepada Junjungan Besar Nabi Muhammad s.a.w. dan keluarga serta muslimin dan muslimat.

Terlebih dahulu, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan ribuan terima kasih dan rasa terhutang budi kepada Encik Badrul Azmi Abdul Holed selaku Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan dari Jabatan Reka Bentuk Perindustrian, Fakulti Reka Bentuk dan Seni Bina, Universiti Putra Malaysia yang telah membimbing dan menunjuk jalan bagaimana cara untuk menyiapkan tesis bertajuk “Persepsi Pengguna Terhadap Kualiti Reka Bentuk Barangan Elektrik Buatan Malaysia”. Seterusnya ribuan terima kasih kepada Encik Ruhaizin Sulaiman dan Yang Mulia Raja Ahmad Azmeer Raja Ahmad Effendi dari jabatan yang sama sebagai Ahli Jawatankuasa Penyeliaan yang gigih menyelia tesis penyelidikan ini dan memberi saranan yang bernas serta bersabar menghadapi kelemahan saya. Selain itu, ucapan ribuan terima kasih juga diucapkan kepada Yang Mulia Dr. Raja Roslan Raja Abd. Rahman, dari Institut Pengurusan Teknologi dan Keusahawanan, Kolej Universiti Teknikal Kebangsaan Malaysia (KUTKM) sebagai Ahli Jawatankuasa Penyeliaan yang telah memberi nasihat, teguran, dan panduan yang membina terutamanya tentang metodologi dan analisis penyelidikan ini. Tunjuk ajar beliau telah memberikan pengalaman pembelajaran yang sangat bernilai kepada saya. Saya juga ingin mengucapkan setinggi-tinggi

penghargaan kepada semua pensyarah serta pegawai Jabatan Reka Bentuk Perindustrian khususnya dan Fakulti Reka Bentuk dan Seni Bina, Universiti Putra Malaysia amnya, yang telah memberi kuliah, menunjuk ajar, membantu, membimbing, dan layanan mesra yang diberikan sepanjang pengajian saya ini. Saya juga ingin merakamkan ucapan ribuan terima kasih kepada pihak EON Berhad, SIRIM QAS Sdn. Bhd., Bahagian Hal Ehwal Pengguna, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna, dan Majlis Reka Bentuk Malaysia kerana memberikan kerjasama yang sangat baik kepada saya dalam kerja-kerja pengumpulan maklumat penyelidikan. Tidak lupa juga penghargaan ini saya tujukan kepada 280 responden di negeri Melaka yang menjayakan kajian ini dan informan yang terlibat dengan penyelidikan ini. Ucapan terima kasih tidak terhingga saya juga kepada semua kakitangan UPM, majikan saya, dan semua pihak yang terlibat kerana telah memberi pertolongan dan kerjasama sepenuhnya semasa saya melaksanakan penyelidikan ini.

Akhir sekali, penghargaan yang tidak terhingga dirakamkan untuk isteri yang tersayang, Puan Rozita Md. Yusof dan anak-anak kami, Nur Arifah, Nor Ruwaidah, Muhammad Irfan dan Khairiah Salwa, di atas pengorbanan, kesabaran serta kasih sayang mereka yang tidak pernah jemu untuk membantu. Semoga kehidupan kita sentiasa bahagia.

Jamilludin Bin Mohd. Noor

SU 1078, Jalan Harmoni, Taman Harmoni,

Masjid Tanah, Melaka.

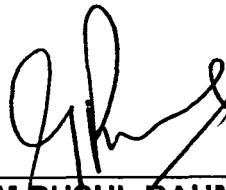
Saya mengesahkan bahawa Jawatankuasa Peperiksaan Tesis bagi Jamilludin Mohd Noor telah mengadakan peperiksaan akhir pada 22 Mac 2005 untuk menilai tesis Master Sains beliau yang bertajuk "Persepsi Pengguna Terhadap Kualiti Reka Bentuk Barangan Elektrik Buatan Malaysia" mengikut Akta Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1980 dan Peraturan Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1981. Jawatankuasa Peperiksaan Tesis memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahkan ijazah tersebut. Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

Noorizan Mohamed, PhD
Profesor Madya
Fakulti Rekabentuk dan Senibina
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Laily Paim, PhD
Profesor Madya
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Mumtazah Othman, PhD
Pensyarah
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Dzulkifli Awang, PhD
Profesor Madya
Fakulti Kejuruteraan Mekanikal
Universiti Teknologi Malaysia
(Pemeriksa Luar)



GULAM RUSUL RAHMAT ALI, PhD
Profesor/Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: **16 JUN 2005**

Tesis ini telah diserahkan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi keperluan Ijazah Master Sains. Anggota Jawatankuasa Penyelia adalah seperti berikut:

Badrul Azmi Abdul Holed, MA

Pensyarah Fakulti Reka Bentuk dan Seni Bina
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Ruhaizin Sulaiman, MA

Pensyarah Fakulti Reka Bentuk dan Seni Bina
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Raja Ahmad Azmeer Raja Ahmad Effendi, MA

Pensyarah Fakulti Reka Bentuk dan Seni Bina
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Raja Roslan Raja Abd. Rahman, PhD

Pensyarah Instituti Pengurusan Teknologi dan Keusahawanan
Kolej Universiti Teknikal Kebangsaan Malaysia
(Ahli)



AINI IDERIS, PhD
Profesor/Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh : 14 JUL 2005

PERAKUAN

Saya mengaku tesis ini hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang telah diberikan penghargaan di dalam tesis. Saya juga mengakui bahawa tesis ini tidak pernah dimajukan untuk ijazah-ijazah lain di Universiti Putra Malaysia ataupun Institusi Pengajian Tinggi yang lain.



JAMILLUDIN MOHD NOOR

Tarikh : 8 Jun 2005

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	vi
PENGESAHAN	viii
PERAKUAN	x
SENARAI JADUAL	xv
SENARAI RAJAH	xvii
SENARAI SINGKATAN	xviii

BAB

I	PENDAHULUAN	
	Pengenalan	1
	Penyataan Masalah	5
	Objektif Kajian	12
	Hipotesis Kajian	13
	Skop Kajian	13
	Kepentingan Kajian	15
	Limitasi Kajian	18
	Definisi Konsep	19
	Rumusan Bab	23
II	SOROTAN LITERATUR	
	Pengenalan	24
	Persepsi Pengguna Terhadap Produk Dan Faktor-faktor Yang Membentuknya	25
	Sikap Pengguna	26
	Keperluan Pengguna	27
	Kehendak Pengguna	29
	Kepuasan Pengguna	31
	Faktor-faktor Pembelian Oleh Pengguna	33
	Tindak Balas Kognitif	40
	Tindak Balas Afektif	41
	Tahap Kualiti Produk Elektrik	42
	Pelabelan	45
	Label Gred/Standard	47
	Tanda Standard Reka Bentuk Malaysia	50
	Jenama Produk Elektrik	53
	Tahap Keyakinan Pengguna Produk Elektrik	57
	Ergonomik	60

Nilai Estetik	61
Warna	62
Tekstur dan Kekemasan	63
Pembungkusan	64
Kempen Belilah Barangan Buatan Malaysia	65
Logo Baru Barangan Buatan Malaysia	65
Produk	69
Klasifikasi Produk	69
Produk Asas	70
Komponen Produk	70
Produk Ketara	71
Produk Sampingan	71
Produk Elektrik Buatan Malaysia	74
Dasar Pembangunan Produk Baru	76
Definisi Produk Baru	76
Inovasi dan Keperluan Untuk Pertumbuhan Produk Baru	77
Pembangunan Produk Baru	79
Penggunaan Teknologi Komunikasi (ICT)	80
Pelan Induk Perindustrian Ke Dua	81
Anugerah Pereka Muda Malaysia	82
Penyelidikan Dan Pembangunan	84
Dana Pengkomersilan Penyelidikan dan Pembangunan	85
Program Penumpuan Penyelidikan Dalam Bidang-bidang Keutamaan (IRPA)	88
Proses Pembangunan Produk Baru	89
Kitaran Hayat Produk	92
Melanjutkan Kitaran Hayat Produk	97
Faktor Kegagalan Produk Baru	98
Cadangan Rangka Teori Penyelidikan	99
Rumusan bab	101

III METODOLOGI PENYELIDIKAN

Pengenalan	102
Reka Bentuk Penyelidikan	102
Lokasi Kajian	106
Populasi dan Persampelan	108
Unit Analisis	109
Responden	109
Informan Temubual	110
Instrumen dan Fasa Kajian	111
Pengukuran Pembolehubah-Pembolehubah Kajian	117
Pra Uji	119
Ujian Terhadap Akat Kajian	120
Pengumpulan Data	120
Analisis dan Interpretasi Data	122
Rumusan bab	127

IV	HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	
	Pendahuluan	129
	Analisis Jenis Peralatan Elektrik Buatan Malaysia Yang Terdapat Di 10 Premis Pengedar (Fasa IA)	130
	Analisis Jenama Peralatan Elektrik Buatan Malaysia Yang Terdapat Di 10 Premis Pengedar (Fasa IA)	131
	Analisis Peralatan Elektrik Yang Terdapat Di 20 Rumah Responden (Fasa I B)	132
	Analisis Soal Selidik	133
	Analisis Demografi	133
	Analisis Peralatan Elektrik Yang Digunakan	138
	Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Tahap Kualiti Produk Elektrik	143
	Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Pengguna Terhadap Kualiti Elektrik Buatan Malaysia	148
	Analisis Tahap Keyakinan Pengguna Terhadap Produk Elektrik Dengan Dasar Pembangunan Produk Baru	155
	Analisis Statistik Inferensi	169
	Analisis Kandungan Buku Panduan Persijilan Produk dan Syarikat SIRIM QAS 2002 Terhadap Produk Jenama A dan Jenama B (Fasa III)	173
	Analisis Temubual Dengan Informan Bagi Memahami Dasar Pembangunan Produk Baru	176
	Perbincangan	200
	Kesimpulan	207
	Rumusan bab	212
V	RINGKASAN, KESIMPULAN IMPLIKASI DAN CADANGAN	
	Pengenalan	214
	Ringkasan Kajian	212
	Kesimpulan	227
	Implikasi Kajian	231
	Cadangan Kajian	236
	Cadangan Kajian Akan Datang	249
	Rumusan bab	250
	BIBLIOGRAFI	251
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	
A	Carta Aliran Metodologi	257
B	Borang Kajian Pemerhatian – Fasa 1- Premis Pengedar	258
C	Borang Kajian Pemerhatian Fasa 1 – Pengguna	259
D	Borang Soal Selidik (Fasa II)	260
E	Analisis Kandungan (Fasa III)	265
F	Soalan-soalan Protokol/Panduan Temu Bual	266
G	Surat Kebenaran Informan Temu Bual	269

H	Perakuan Kebenaran Informan Temu Bual	271
I	Surat Akuan Pelajar	272
J	Surat Akuan Pelajar Kepada EON	273
K	Surat Akuan Pelajar Kepada KPDNHEP	274
BIODATA PENULIS		275

SENARAI JADUAL

Jadual	Halaman
3.1 Taburan Kawasan Perumahan Sedia Ada Di Negeri Melaka	107
3.2 Taburan Responden Kajian Berdasarkan Etnik	110
3.3 Koefisiensi Piawai Item	100
4.1 Analisis Peralatan Elektrik Yang Terdapat Di 10 Premis Pengedar	130
4.2 Analisis Jenama Peralatan Elektrik Yang Terdapat Di 10 Premis Pengedar	131
4.3 Analisis Peralatan Elektrik Yang Terdapat Di 20 Rumah Responden	132
4.4 Peratus Demografi	137
4.5 Jenama Peralatan Elektrik Yang Digunakan	139
4.6 Persepsi Pengguna Terhadap Terhadap Tahap Kualiti Produk	146
4.7 Taburan Keseluruhan Skor Persepsi Pengguna Terhadap Kualiti	148
4.8 Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna	152
4.9 Taburan Keseluruhan Skor Persepsi Terhadap Faktor	155
4.10 Tahap KeyakinanPenguna Terhadap Produk	157
4.11 Taburan Skor Keseluruhan Tahap Keyakinan Pengguna	161
4.12 Analisis Polisi Pembangunan Produk Baru	164
4.13 Taburan Skor Keseluruhan Polisi Pembangunan Produk Baru	168
4.14 Analisis Pekali Korelasi Hipotesis 1	170
4.15 Analisis Pekali Korelasi Hipotesis 2	171

4.16 Analisis Pekali Korelasi Hipotesis 3	172
4.17 Analisis Kandungan Buku SIRIM QAS	174
4.18 Senarai Informan Yang Ditemubual	177

SENARAI RAJAH

Rajah	Halaman
2.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow	28
2.2 Label/Tanda Pengiktirafan	48
2.3 Tanda Standard Reka Bentuk	52
2.4 Logo Kempen Belilah Barangan Buatan Malaysia (1985)	67
2.5 Logo Baru Barangan Buatan Malaysia (1998)	68
2.6 Definisi Produk Secara Umum	72
2.7 Tiga Komponen Utama Produk	74
2.8 Anugerah Pereka Muda Malaysia	83
2.9 Pelan Pembangunan Produk Baru	91
2.10 Peringkat Dalam Kitaran Hayat Produk	97
2.11 Rangka Teori Kajian	100
4.1 Televisyen Popular Dan Tidak Popular	140
4.2 Seterika Jenama Popular Dan Tidak Popular	140
4.3 Peti Sejuk Jenama Popular Dan Tidak Popular	141
4.4 Periuk Nasi Jenama Popular Dan Tidak Popular	141
4.5 Mesin Basuh Jenama Popular Dan Tidak Popular	142
5.1 Model Cadangan Polisi Pembangunan Produk Baru	247

SENARAI SINGKATAN

AFTA	Kawasan Perdagangan Bebas ASEAN
APMM	Anugerah Pereka Muda Malaysia
CRDPF	Dana Pengkomersilan Penyelidikan dan Pembangunan
ICT	Teknologi Maklumat dan Komunikasi
IKS	Industri Kecil dan Sederhana
IRPA	Program Penumpuan Penyelidikan dalam Bidang-bidang Keutamaan
ISO	Organisasi Standard Antarabangsa
KBBBM	Kempen Beli Barangan Buatan Malaysia
KPDNHEP	Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna
NPDT	Pasukan Pembangunan Produk Baru
PIP2	Pelan Induk Perindustrian Kedua
QAS	Quality Assurance
TSRM	Tanda Standard Reka Bentuk Malaysia
UKAS	United Kingdom Accreditation Service

BAB I

PENDAHULUAN

Pengenalan

Kejayaan sesuatu produk dalam sesebuah pasaran sama ada pasaran tempatan atau pun global sangat bergantung kepada kemampuan daya saing yang ada pada produk itu. Kemampuan daya saing itu pula ditentukan oleh beberapa faktor utama, seperti tahap kualiti yang tinggi, ciri-ciri reka bentuk yang menarik, dan dapat memenuhi kehendak, cita rasa serta keperluan pengguna.

Selain itu, daya saing produk tempatan juga sangat bergantung pada sikap dan persepsi pengguna tempatan terhadapnya. Walau pun memiliki tahap kualiti yang tinggi dan mantap, produk tempatan tidak mampu berdaya saing dengan produk import sekiranya pengguna tempatan mempunyai sikap prejudis dan persepsi yang negatif terhadapnya.

Ahmad Tajuddin (1998) menyatakan bahawa produk tempatan perlu mempunyai kualiti yang baik supaya mampu bersaing dengan produk luar. Produk buatan Malaysia berkemungkinan besar tidak mampu bersaing bukan sahaja di peringkat global malah di peringkat tempatan, sekiranya kurang berkualiti dan tidak mampu memenuhi kehendak serta keperluan pengguna Malaysia sendiri. Kebanyakan

pengguna tempatan sendiri tidak akan memilih produk buatan Malaysia sekiranya produk tersebut tidak berkualiti dan kurang berdaya saing.

Beliau menyatakan bahawa rakyat Malaysia mempunyai satu sikap negatif yang telah diwarisi semenjak zaman kolonial lagi, iaitu kurang yakin terhadap kualiti dan reka bentuk produk buatan Malaysia. Dalam pemikiran rakyat Malaysia telah tertanam satu pandangan bahawa reka bentuk produk buatan luar negeri lebih baik dari produk buatan tempatan. Tanggapan ini akhirnya membawa pemikiran pengguna tempatan kepada penafian kualiti produk tempatan dalam memenuhi kehendak dan keperluan mereka.

Selain itu, mereka membeli sesuatu produk itu berdasarkan nama atau jenama kerana menganggap dengan memiliki sesuatu produk dari jenama yang terkenal akan meletakkan diri mereka pada satu status yang lebih tinggi. Natiujahnya, reka bentuk atau *design* bukanlah segala-galanya kepada sesuatu produk. Perkara yang sangat penting tentang sesuatu produk ialah kualiti, fungsi, dan harga. Ciri-ciri ini sememangnya ada pada kebanyakan produk buatan Malaysia. Oleh itu, rakyat Malaysia seharusnya membetulkan sikap dan pandangan yang menganggap produk import adalah lebih baik, sekiranya hendak berubah daripada sebuah negara pengguna kepada menjadi sebuah negara pengeluar (Ahmad Tajudin, 1998).

Menurut Ahmad Tajuddin (1998), sikap pengguna tempatan yang

memandang rendah pada produk tempatan perlu dikikis agar produk buatan Malaysia dapat menyaingi produk import. Bagi mengubah sikap dan persepsi negatif para pengguna tempatan, pengeluar produk buatan Malaysia perlulah menghasilkan produk yang berkualiti serta dapat memenuhi setiap kehendak dan keperluan mereka.

Mohamed Arif (1999), menyatakan bahawa sikap dan penerimaan serta persepsi rakyat Malaysia terhadap produk tempatan sangat penting. Persepsi negatif rakyat Malaysia terhadap produk tempatan perlu diubah supaya matlamat kerajaan untuk menjadikan sektor reka bentuk sebagai salah satu pemangkin utama Dasar Perindustrian Negara akan tercapai. Matlamat kerajaan ini hanya tercapai apabila produk buatan Malaysia memiliki ciri-ciri tempatan yang mampu berdaya saing dengan produk pasaran dunia di arena antarabangsa.

Mahathir (1999) turut mengakui bahawa rakyat mempunyai persepsi atau pandangan yang negatif terhadap produk tempatan yang sukar untuk mengubahnya. Beliau turut menyatakan bahawa barangan tempatan perlu mempunyai daya saing dengan barangan import untuk mengubah persepsi rakyat terhadapnya. Bagi meningkatkan daya saing produk buatan Malaysia, usahawan tempatan disarankan agar mengeluarkan barangan yang berkualiti serta mematuhi piawaian atau standard antarabangsa. Usaha itu wajar bagi memastikan barangan buatan Malaysia bukan saja dapat diterima masyarakat antarabangsa malahan meletakkan Malaysia setaraf dengan negara pengeluar lain.

Beliau juga telah menggesa rakyat Malaysia supaya yakin dengan barangan tempatan kerana mutunya setaraf dan jauh lebih baik berbanding barangan yang diimport termasuk dari negara maju. Dengan membeli barangan tempatan, mereka bukan sahaja mempamerkan semangat cintakan negara, malahan dapat membantu membangunkan industri tempatan serta memakmurkan negara. Beliau telah merayu kepada rakyat di negara ini supaya yakin dengan barangan keluaran tempatan. Menurut beliau lagi, barangan keluaran tempatan adalah berkualiti berbanding barangan yang diimport. Dalam kes tertentu sebahagian besar jenama terkenal keluaran luar negara sebenarnya dikeluarkan di Malaysia.

Oleh itu, suatu usaha yang bersungguh-sungguh dan berterusan perlu dilakukan oleh pihak-pihak yang berkenaan untuk mempertingkatkan tahap kualiti dan daya saing produk tempatan. Usaha tersebut juga akan dapat mengubah persepsi dan sikap masyarakat serta menanamkan keyakinan pengguna terhadap produk tempatan bagi menghadapi persaingan secara global dengan produk dari luar.

Salah satu usaha yang perlu dilakukan oleh pengusaha untuk mencapai tujuan ini ialah melakukan penyelidikan dan pembangunan produk. Kajian-kajian perlu dilakukan supaya punca fenomena ini dapat dicari dan seterusnya langkah-langkah serta kaedah mengatasinya dapat dibuat.

Kerajaan Malaysia melalui beberapa agensinya telah pun melakukan pelbagai usaha untuk mencapai matlamat tersebut. Antaranya ialah penggubalan dan pelaksanaan Pelan Induk Perindustrian Kedua (PIP2), Kempen Beli Barangan Buatan Malaysia serta Logo Baru Barangan atau Produk Buatan Malaysia, Tanda Standard Reka Bentuk Malaysia, Anugerah Pereka Muda Malaysia, Dana Pengkomersilan R & D dan Program Penumpuan Penyelidikan dalam Bidang-bidang Keutamaan (IRPA).

Penyataan Masalah

Manusia mempunyai kehendak dan cita rasa yang berbeza di antara satu sama lain, begitu juga kehendak dan keperluan individu terhadap alatan isi rumah. Setiap individu akan cuba memenuhi kehendak dan keperluan dalam kehidupan mereka. Walau bagaimanapun tidak semua kehendak dan keperluan dapat dipenuhi disebabkan oleh sumber dan kemampuan manusia yang terhad pada satu-satu ketika.

Produk elektrik dari jenis alatan isi rumah adalah salah satu dari pelbagai produk yang dapat memenuhi kehendak dan cita rasa pengguna yang berbeza. Produk elektrik dari jenis alatan isi rumah ini telah menjadi keperluan utama dan penting dalam kehidupan keluarga pada masa kini. Keperluan ini semakin dirasa oleh kebanyakan keluarga memandangkan bertambahnya kepentingan keselesaan

hidup manusia dan perubahan cita rasa pengguna. Disebabkan itu, pengeluar tempatan perlu sentiasa menghasilkan pelbagai jenis inovasi alatan isi rumah moden atau produk baru untuk memenuhi keperluan, kehendak, kepuasan dan cita rasa pengguna. Dengan itu mereka akan dapat mengekalkan kesetiaan pengguna terhadap alatan isi rumah buatan Malaysia (*brand loyalty*) dan mengubah persepsi mereka di samping mencari untung (Mohd Hisham, 2001).

Seterusnya, Mohd. Hisham (2001) menyatakan mengikut GFK Marketing Service Malaysia Sdn. Bhd., pasaran peralatan isi rumah di Malaysia telah meningkat dari tahun ke tahun. Misalnya pengeluaran dan pasaran peti sejuk telah meningkat dari 148,000 unit pada tahun 1998 kepada 162,000 unit pada tahun 2000. Manakala mesin basuh telah meningkat dari 235,000 unit pada tahun 1998 kepada 270,000 unit pada tahun 2000. Ini menunjukkan bahawa permintaan pengguna dan penggunaan terhadap alatan tersebut semakin bertambah sekaligus perbelanjaan isi rumah terhadap alatan ini juga turut meningkat.

Selain itu, menurut Laporan Penyiasatan Perbelanjaan Isi Rumah 1998/1999, secara purata isi rumah yang tinggal di bandar berbelanja 1.5 kali ganda lebih tinggi untuk alatan tersebut berbanding isi rumah di luar bandar. Penemuan daripada penyiasatan perbelanjaan isi rumah menunjukkan aliran perbelanjaan pengguna isi rumah di Malaysia meningkat dari semasa ke semasa. Misalnya dalam tahun 1973, paras